أدارة الأزمات والكترونية اتخاذ القرار

فؤاد يوسف عبد الرحمن الجبوري   سمية عباس مجيد الربيعي
أمل محمود علي العبيدي
كلية الادارة والاقتصاد -الجامعة المستنصرية

الخلاصة

تعتبر الازمة واحدة من المؤثرات على المنظمة واعضاءها وهي ذات تأثير مباشـر علـى الجوانـب الاشد حيوية للمنظمة فتكون سببا في ازدهارها ويمتد تعاملها وتأثيرها الى المجتمع وكما للأزمة جذور للفشل لها بذور للنجاح وان العثور على بذور النجاح المحتملة ورعايتها وحصدها امر حيوي لها .

حيث ان للأزمة اثر كبير في اكتشاف المعارفة بالمتغيرات البيئية المتعددة الداخلية والخارجيـة التـي القت بظلالها وثقلها على منظماتنا وقيادتها الادارية التي تكون بحاجة الى قاعدة معلومات لاختـزال الـزمن باتجاه السيطرة والاحتكار لسوق المنافسة لرسم خارطة الاعمال لمؤازرة الفكر الاستراتيجي لمتخـذ القـرار الاداري وبناء رؤية مستقبلية لمعالجة الازمة وبالتالي تكون انطلاقة لبناء قرار اداري سليم وادارته وفق نظام معلوماتي متطور يمكن المنظمة من تقليص المسافات ورسم مفردات التفكير بحسابات الارقام المبنيـة علـى التحليل والمنطق وبالتالي توفرير المعلومات المناسبة بالوقت المناسب عن طريق انظمـة معلومـات الـذكاء الاصطناعي لمواجهة الازمة بالكترونيات اتخاذ القرار وتوفير المعلومات المناسبة لمعالجة وادارة الازمـات وفق الاساليب العلمية الحديثة المرتبطة بالاطار الالكتروني.

منهجية البحث

مقدمة:-

تتجه المنظمات المعاصرة في ظل سياسة البقاء والمنافسة الى ادراك مفهوم الازمة والتعامل معها سـواء كان على مستوى صناعة الازمة او ادارتها على الرغم من ان هناك خلط واضح لدى بعض متخذي القـرار الاداري والناتج عن سوء الفهم او المعرفة للفصل بين مفهومي ادارة الازمـات والادارة بالازمـات والتـي يتناولها مفتعل الازمة او ادارة مكان حدوث الازمة . حيث تشير الازمة هنا على اعتبارها ظاهرة ادارية غير مستقره تمثل تهديدا مباشر وصريح لبقاء المنظمة واستمرارها وهي تتميز بدرجة معينة من المخاطرة وتمثل نقطة تحول في اوضاع غير مستقره تعود الى نتائج غير مرغوبه تؤثر سلبا على كفاءة وفعالية متخذ القـرار ولاتستطيع المنظمة تحملها لفترات طويله .

مشكلة البحث

نتيجة للتغيرات العالمية المتسارعة التي حولت مفردات التغيير الى صراع تسعى من خلالها المنظمات المعاصرة الى ايجاد مكان لها في عالم تسوده الارقام ولغة الالكترونيات التي تزامنت مـع مفـردات الفكـر الاستراتيجي لتبني سياسات ادارة جديدة تعمل في ظل عصر الازمات حيث اصبحت الحاجة الى لغـة مـن القرارات تعمل على ادارة الازمات للنهوض بالمنظمات من نكبات الصراع والبقاء وعليـه جـاءت مـشكلة البحث لتطرح تساؤلا مفاده ((هل هناك علاقة بين مفردات التحول الالكتروني لاتخـاذ القـرار ومـساندتها لادارة الازمات).

اهمية البحث

تكمن اهمية البحث من خلال الطرح النظري الواضح لمفردات الازمات والمحاور التي تدور حولهـا تلك المفردة مستندة الى اهمية فكرة التحول للتعاملات الالكترونية في بلورة القرارات باعتماد انظمة المعلومات ومخرجاتها . اضافة الى اهميتها من خلال الطرح العملي عبر معرفة الدور الذي تلعبه الكترونيات العـصر المساندة التي تحدد اركان الازمة لغرض ادارتها باسلوب علمي يستند على المنطق الالكتروني .

هدف البحث :

يهدف البحث الى تقديم الاطار النظري لمفردات البحث فضلا عن تحقيق التوازن بين مفردات تقانـة المعلومات والانظمة المساندة لدعم القرار وبما توفره من معلومات تساهم في اعادة تحليل اولويات الازمة بعد ان بعثرت مفرداتها الصدمة العنيفة الاولية لغرض ادارتها باسلوب علمي وواقعي لتقليل الحـد الادنـى مـن الخسائر التي تتعرض لها نتيجة تلك الازمة .

فرضية البحث

الفرضية الرئيسية :-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في خطوات التعامل مع الازمة والتي تفرعـت منها عدد من الفرضيات وكما يلي:-

الفرضية الفرعية الاولى :-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تقدير الموقف الازموي.

الفرضية الفرعية الثانية:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تحليل الموقف الازموي.

الفرضية الفرعية الثالثة:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التخطيط العلمي للتدخل في الازمة.

الفرضية الفرعية الرابعة:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التدخل لمعالجة الازمة.

أنموذج البحـــث

ادارة الازمات

الفصـــل الاول

ادارة الازمــات

اولا ... المفهوم ...

لقد تطرق العديد من الباحثين الى مفهوم الازمة وادارة الازمة من وجهـات نظـر مختلفـة تختلـف التوجهات الفكريـة التـي تنطلـق منهـا مفـردة التفكيـر لـديهم حيـث تطـرق الـى مفهـوم الازمـة (الخضيري:531995:) باعتبارها موقف وحالة متخذ القرار في احد الكيانات الادارية (دولـة – مؤسـسة- مشروع-اسرة)تتلاحق فيها الاحداث وتتشابك معها الاسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار مقدرة الـسيطرة عليها او على اتجاهاتها المستقبلية وتناول مفهوم ادارة الازمة (الصريفي -٢٠٠٣-٣١١)باعتبارها ((منهجية التعامل مع الازمات في ضوء الاستعدادات والمعرفه و الوعي والادراك والامكانيات المتوافرة من المهمـات وانماط الادارة السائدة)).

ويتضح من ذلك ان الازمة بقدر ماتصيب المنظمة فانها تتجه مباشرة الى تدمير فكر متخـذ القـرار والعمل على تشويش مرحلة التفكير لديه واحداث صدمة عنيفة تتشابك بها مفردات العقل مع الاسباب والنتائج ومن خلالها تحتاج الازمة الى قوة وادراك وسيطرة وفعالية الادارة ومتخذذ القرار لغرض ادارتها بالمـستوى الذي يقلل من نسبة الخسائر الناتجة عن احداث الازمة بمنهجية علميه ووعي بالمقدرة على التعامل في ضوء الامكانيات المتاحة وبتخطيط عن سليم ومعلومات يستند عليها في بلورة الفكر الاستراتيجي المنقذ لتلك الازمة.

ثانيا :- اهميـة ادارة الازمـة :

تعبر الازمة في حقيقتها عن فشل اداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل اداري معين او ناتج معين او ناتج عن عدم خبرة او معرفة لذلك تحتاج المنظمات التي تدور في دوامة الازمات التي تخلقها الصراعات في ظل المنافسة في عالم الاعمال الى ادارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعرفه ويقينها بـان امتلاك ناصية العلم والتقانه المعلوماتية طريق الى حل شفرة الازمات والتعامل معها .حيث لايمكن معالجـة اي ازمة او التعامل معها من خلال العجز والقصور في مفردة التفكير العلمي الاسـتراتيجي والحاجـه الـى الاستعداد والوفره الكافيه والمناسبه للتدخل لمقاومة العجز في الفهم الكامل لطبيعه الازمة في ترجمة اسـبابها وابعادها وتأطير الموقف الازموي الذي يواجه الكيان الاداري .

ثالثا :- مراحل ادارة الازمة ...

تمر معظم الازمات بخمس مراحل اساسية تمثل الرؤية الواضحة لمفردات الازمة وهي كمـا يلـي :- ((الصريفي ٣ 200 -311)).

١- الشعور باحتمال حدوث الازمة :ترسل الازمة سلسلة من اشارات الانذار يستقبلها المديرون ولكـن قـد يكون من الصعب عليهم التقاط الاشارات الحقيقة والهامة . وعدم الانتباه والاهتمام لهذه الاشارات يؤدي الى وقوع الازمة.

٢- الاستعداد او الوقاية: اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة ووضع خطة المواجهه علـى افتـراض اسـوأ الحالات ومعالجتها قبل استفحالها

٣- مجابهة الازمة (احتواء اضرارها والحد منها): يتم اعداد وسائل للحد من الاضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الاجزاء الاخرى التي لم تتاثر بعد في المنظمة .

٤- استعادة التوازن والنشاط :استعادة النشاط من عدة جوانب منها الاصول الملموسة والمعنويه التي فقـدت وذلك من خلال الخطط والبرامج قصيرة الاجل التي تم اعدادها واختيارها مسبقا والتي تهدف الى اعـادة التوازن بشكل تدريجي .لتعويض مافقد اثناء حصول الازمة .

٥- التعلم وتقييم التجربه (فريد ٢٠٠٣-٣١٢):- يتم تقييم ماتم انجازه اثناء مجابهة الازمة حتى يمكن تحسينه في المستقبل وتوفرعمليه تقييم مجابهة الازمة معلومات مفيدة من زاوية الحيلولة دون تكـرار الازمـة وأعادة التقييم لتحسين ماتم انجازه والاستفادة من الماضي لتطوير المستقبل.

رابعا ... خطوات التعامل مع الازمـــة ...

يحتاج التعامل مع الازمة الى ادارة علمية ذات توجهات ستراتجية تأخذ بعين الاعتبار التفكير المنطقي في التعاملات مع خطوات الازمة وتوفير المعلومات الساندة التي يرتكز عليها في رسم حدود الازمة ونوضح فيما يلي خطوات التعامل مع الازمه (الخضيري :1995:١٤٨))

١- تقدير الموقف الازموي :-يقصد بها تحديد التصرفات التي قامت بها قوى صنع الازمة وقـوى كبحهـا شاملة تقدير مكونات هذه التصرفات وماوصلت اليه الازمة من نتائج وردود افعال واراء ومواقف محيطة مؤثرة او متاثرة بها حيث تشمل على اربعة ابعاد وهي :-

أ- تحديد دقيق وشامل للقوى التي صنعت الازمة .

ب- تحديد وتوقع ورصد لعناصر القوة التي ترتكز عليها القوى صانعة الازمة .

ج- تحديد من هي القوى المساعده والمؤيدة لقوى صنع الازمـــة .

د- تحديد لماذا وكيف صنعت الازمة .

٢- تحلـيل الموقف الازموي :-بعد تحديد تقدير الموقف الازموي بصوره دقيقة يقوم مدير الازمة بمساعدة معاونيه بتحليل الموقف الازموي وعناصره المختلفة ومكوناته بهدف اكتشاف المصالح الحقيقية الكامنـه وراء صنع الازمة والاهداف الحقيقة غير المعلنة التي يسعون الى تحقيقها .ويتم تحليل الموقف الازموي على المستوى الجزئي لجميع المفردات فضلا عن المستوى الكلي باستخدام النمـاذج الرياضـية لقيـاس وتحليل الموقف اضافة الى انظمة المعلومات التي تساند عملية اتخاذ القرارات ومنها (DSS-ES)) ومـن ادوات القياس والتحليل هي:-

أ- تحليل علاقات الارتباط والانحدار للمتغيرات والثوابت الخاصه بعوامـل وعناصـر الموقـف الازمـوي والعوامل المساعده على ايجاد الازمة ومدى تأثير كل منها وتاثيرها ايضا على صنع الازمة .

ب- تحليل اسباب التوتر على اساس المعلومات التي تم الحصول عليها .

ج- تحليل مواطن القوة لدى كل من الطرف الصانع للازمة والطرف الكابح لها ومواطن الضعف للطرفين .

د- تحليل طبيعة الخطر الذي تشكله الازمة وتكاليف واعباء استمرارها ومدى تاثير كل ذلـك علـى الكيـان الاداري التي نشات به الازمة .

وتتم عملية تحويل التحليلات الى عناصر كمية ورمزية باستخدام تقنيات العصر كالحاسبه الالكترونية.

٣- التخطيط العلمي للتدخل في الازمة :-وهي مرحله رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبـرامج وحـشد القوى لمواجهة قوى الازمة والتصدى لها وقبل ان يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطه العامه لمسرح عمليـات الازمة بوضعه الحالي مع اجراء كافة التغيرات التي تتم عليه باستمرار . ويتم ذلك من خلال .

أ- تحديد الاماكن الاكثر امانا لاتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للانطلاق

ب- تحديد الاماكن الامنه لتكون بمثابة سياج امن للقواعد الخاصه بالانطلاق

ج- تحديد اسباب الازمة المتصله بالنظام (رموز القيادة في الكيان الاداري)
د- تحديد خطة امتصاص الضغوط الازموية الحاليه عن طريق الاستجابه لبعض المطالب
هـ - توزيع الادوار على قوى ادارة الازمة (فريق المهام الذي تم تكليفه بمعالجة الازمة).
و- التاكد من استيعاب كل فرد للخطة العامة الموضوعة.
ز- حشد كل ماتحتاجه عملية التعامل الازموي من ادوات ومعدات.
ح- تحديد ساعة الصفر او التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة.

ونتيجة لعدم توفر الوقت اللازم تحتاج ادارة الازمة الى المعلومات اللازمة في الوقت المناسب باستخدام مخرجات نظام المعلومات الادارية (MIS) فضلا عن السيناريوهات الجاهزة المعتمدة في الخزين المعرفي لقواعد البيانات في انظمة دعم القرارات (DSS) والانظمة الخبيرة(ES).

٤-التدخل لمعالجة الازمة :-من خلال المعرفه الكاملة بالسيناريوهات البديلة والسيناريو المعتمد للتدخل في الازمة واسناد المهام وتوزيع الادوار على فريق المهام الازموي يكون متخذ القرار الاداراي قد حدد كل شي ووضع كل الاحتمالات حسب اتجهاتها ثم اتخذ القرار وتاتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الازمة وتعمل المنظمة بكفاءة عاليه لتوجيه وتنظيم حل الازمة باستخدام الوسائل والاساليب المتاحه.

الفصل الثاني

الكترونية اتخاذ القرار

تمهيد :-

تسعى المنظمات المعاصرة في ظل العالم الرقمي وعصر اللاكترونيات الى اختزال الزمن باتجاه السيطره والاحتكار لسوق المنافسة لرسم حدود خريطة عالم الاعمال بما يوازي الفكر الاستراتيجي لمتخذي القرار الاداري وبناء رؤية مستقبلية اساسها الصراع والبقاء في قمة الهرم الكوني للاعمال بانتهاج ادارة الازمان وصناعتها واحتكار امبراطورية المعلومات وانظمتها وتقانتها نحو الكترونية اتخاذ القرارات الاداريه لتكون دعما واضحا لمفردات التفكير وترتيب الصدمات واعادة بعثرة الازمة وتركيبها بما يؤمن فك رموزها سعيا وراء تحويلها من مفردة التهديد الى فرص الانطلاق نحو القمة.

اولا ...المفاهيـــم ...

يرتبط بمفهوم الكترونية اتخاذ القرار عدد من المفاهيم تحتاج الى تحليل مفرداتها لتعطي في النهاية فكره واضحة تكون انطلاقا نحو بلورة المفردة الرئيسية .فلابد لنا من تحديد مفهوم القرار اولا حيث اشار اليها (الصريفي ٢٠٠٣-٦٠) بانه عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحه والاهداف المطلوبه ثم نتطرق الى اتخاذ القرار ثانيا حيث اشار (الغالبي وادريس ٢٠٠٧-١٣٩) باعتباره ((قيام جهة مسؤلة (الادارة) اعتماد بديل واحد من بين بدائل مطروحه).

وعلى ضوء ذلك فان الكترونية اتخاذ القرار تعني (استخدام انظمة وتقانه المعلومات بمساندة الجهات المسؤلة باعتماد بديل واحد من بين البدائل المطوحة).

حيث يلاحظ ان عملية اتخاذ القرار تحتاج الى امكانيات قيادية ادارية عاليه ذات توجهات استراتيجة مبينه على قاعدة معلوماتية تكون انطلاقا لبناء قرار سليم لحل ازمة ما وبما ان المتغيرات التي تواكب الازمات تسعى الى تضخيم مفرداتها تواكبها سرعه التدفق بكل مكوناتها لذا لابد من ان تلجا العقول الاداريـة الى

الاستعانه بتقانة المعلومات كمفردة تتوازن في حركتها احيانا وتتفوق قدراتها احيانا بتعاملاتهـا مـع اركـان الازمة.

ثانيـأ ... اهمية الكترونية القرار ...

تتسارع المتغيرات ويدور العالم في دوامة الوقت واصبح الزمن يفوق بسرعته مكنونات العقل ومفـردة التعامل مع التغيير . واضحى من الضروري رسم حدود سياسة البقاء في ظل صراع الازمات فمـع دخـول عصر امبراطورية المعلومات بانظمتها وتقانتها قد تقلصت المسافات ورسمت مفـردات التفكيـر بحـسابات الارقام المبنيه على التحليل والمنطق وتحويل الانسان صانع القرار من خبرة العقول البشرية المجـردة الـى تزامن الذكاء البشري مع الذكاء الاصطناعي لتوازن حركة وقت الازمات وتسارع مفرداتهـا التـي تـصيب حقول عقول متخذي القرار الاداري لتشل حركه المنظمات العاملين فيها .لذلك برزت اهمية القرار وادارتـه لاعلى اساس مفردة الفصل المطلق التي لاتوازي سرعه التكوين في ادارة الازمات بل مواكبـه الكترونيـات العصر لتوفير المعلومات المناسبه بالوقت المناسب باسناد أنظمة الذكاء الاصطناعي لتتحـول الـى مواجـة الازمات بالكترونيات اتخاذ القرار.

ثالثا ... مراحل صناعه القرار والاسناد المعلوماتي

تتضمن ستراتيجية صناعه القرار واتخاذه عدد من الخطوات التي تناولها الكثير من البـاحثين والتـي يمكن اجمالها بما يلي :- (الغالبي وادريس ٢٠٠٧-١٥٢)

١- مرحلة التشخيص Diagnosis Step :- ففي هذه المرحله تبدا بتشخيص المشكله وتحديد الهدف بـشكل واضح حيث تحتاج الى مسح البيئة الخارجيه لتحديد الفرص والتهديدات السائدة فيها وتقييم البيئة الداخليه لتحديد عناصر القوة والضعف وتحديد حجم الفجوة الاستراتيجية بينهما وعمليه المسح تحتاج الـى نظـم المعلومات الاداريةالتي تسعى الى توفيرالبيانات من مصادرها الاولية لغرض معالجتها وتحويلهـا الـى معلومات تمثل مخرجات النظام والتي على اساسها تتم عملية التقييم ويتطلـب ذلـك تقانـه معلوماتيـة عاليـة.

٢- مرحلة تحديد البدائل Alternative Identify Step :-ويتم فيها البحث عن عدد من البدائل الاستراتيجية التي يمكن ان تساعد على سد الفجوات الاستراتيجية (غراب ١٩٨٧-٤٠-٧) وعملية تحديـد البـدائل تتطلب من صانع القرار الخبره وتوفير المعلومات فضلا عـن الاسـتعانة بالمستـشارين والمـساعدين (Moohead&Griffin,1995:242) من ناحية الذكاء الطبيعي يضاف اليها الذكاء الاصطناعي المتمثل بالانظمة المعلوماتية التي تساهم في عملية تحديد البدائل ومنها (ES-DSS).

٣- مرحلة التقييم Evaluation Step :-بعد تحديد البدائل يبدا صانع القرار بعملية التقييم بوصف نتائج كـل بديل وايهما اقـرب الـى تحديـد الهـدف النهـائي ويـتم ذلـك علـى اربعـة محـاور وهـي:- (Hellriegel&Slocum,1978:189).

أ-البديل الجيد والذي يقود الى نتائج مرغوبه لدى صانع القرار.

ب-البديل المتوازن من غير المحتمل ان تنتج عنه نتائج ايجابيه او سلبيه لصالح صانع القرار.

ج- البديل المختلط من المحتمل ان تنجح عنه نتائج ايجابيه او سلبيه لصالح صانع القرار. د- البديل الضعيف من المحتمل ان تنتج عنه نتائج ضعيفة لصالح صانع القرار.

٤- مرحلة الاختيار Choice Step :- تعتبر من المراحل الفكريه الصعبه وذلك ان عمليه الاختيـار بـين البدائل ليست عمليه واضحة او سهله حيث هناك معايير تستعين بها الادارة في عملية اختيار القرار الذي

يمثل الكفاءة العالية من بين جميع البدائل والذي يمثل مستوى الطموح والاقـرب الـى تحقيـق الهـدف الرئيسي للمشكلة .

رابعـاً : دور الكترونيات اتخاذ القرار في ادارة الازمات .

عندما نتناول الكترونيات اتخاذ القرار والتي تمثل انظمة وتقانة المعلومات التي تساند عمليـه صـناعة واتخاذ القراروالتي تمثل الاستنساخ العقلي والمتمثل بالذكاء الاصطناعي الذي هو حصيله الخبرات المتراكمه في عقول الخبراء والمستشارين والقادة الاستراتيجين التي خزنت في عقول الانظمة المعلوماتيه اللاكترونيـه مثل نظام(DSS) نظم دعم القرارات و(ES) الانظمة الخبيرة التي تقوم بتقدير موقف المشكلة ثم تحليلهـا ثـم ايجاد البدائل المقترحة التي تقدم لمتخذ القرار لاعانته على اختيار البديل الافضل.

وتتطلب تلك العملية ايجاد المعلومات المناسبة التي تتمتع بالصفات والخصائص التي تعطي قيمه عليا كونهـا الانطلاقة الحقيقيه لمعالجة اي واقع او مستقبل محتمل فتسعى نظم المعلومـات الاداريـة بتحليـل البينـات ومعالجتها للحصول على اعلى المعلومات التي تساند متخذي القرار بمعالجة وادارة الازمة وفقـا لخطواتهـا ويمكن ملاحظة الخصائص التاليه للمعلومات :-

١-الشمولية :- ويشار الى كمال المعلومات ولامجال لاي نقص فيها حيث يتطلب تـوفير كـل المعلومـات المطلوبة لاتخاذ القرار (Burch,1974:72). على ان تتمتع بالتركيز لفقدان حالة التشتت التي قد تصيب مستخدمها.

٢-الدقه :- وتشير الى خلو هذه المعلومات من الاخطاء (عبيـدة ١٩٩٩-٣٠) حيـث ان معالجـة الازمـة لاتحتمل ولو النسب القليله من الاخطاء حتى لاتؤدي الى انحرافات يصعب معالجتها مستقبلا.

٣-الوقت :- وتشير الى ملائمة المعلومات لمستخدميها بحيث انها تقدم في الوقت المناسب وعند الحاجه اليها وقبل ان تفقد قدرتها على التاثير(Burch,1974:72).

4-الواقعيه :- والتي تمثل المعلومات عن واقع المنظمة وامكانياتها الحقيقيه والابتعـاد عـن المبالغـه فـي التقديرات

ويلاحظ ان الكترونيات اتخاذ القرار قد وفرت المعلومات المناسبه لغرض معالجـة وادارة الازمـات حيث ان الخطوة الاولى للتعامل مع الازمة تمثلت بتقدير الموقف عن تلك الازمة وهذا يتطلب معلومات وافيه عن مفتعل الازمة فضلا عن المنظمة التي حدثت فيها الازمة شاملة عناصر القوة والضعف فيها وعن بيئتهـا الداخليه والخارجيه حيث يجب ان تتحلى تلك المعلومات بالشمولية المركزة التي تصيب في صلب الموضوع بعيدا عن التشتت وتحمل عنوان الدقه بكل مفرداتها والا سوف تنحرف عن مسار بقية الخطوات وان تـصل المعلومة في الوقت المناسب حتى لاتفقد قيمتها وان تحمل من الواقعيه ماتبين الامكانيات الحقيقه لكي تكـون تلك المعلومات انطلاقة من قاعدة معرفيه للوصول الى العلمية في ادارة الازمات .

وبعد تقدير الموقف تبدا الخطوة الثانيه بتحليل الموقف والذي تحتاج الى مستشارين وخبراء فضلا عن عقـول الكترونية تتمتع بالذكاء الاصطناعي ضمن الانظمة المشار اليها سابقا حيث تستند على قاعدة معلوماتيه تكون منطلقا لها تحمل من الخصائص المذكورة سلفا عنوانا لها فعملية تحليل الموقف الازموي تحتاج الى المعادلـة التالية :-

معلومات+ خبرات +ذكاء اصطناعي +خصائص قيادية = كفاءة ادارة الازمة

ثم تأتي الخطوة الثالثه التخطيط العلمي للتدخل في الازمة وتحتاج الى مـساندة نظـم المعلومـات الاداريـة وفروعها لتزويد متخذي القرار الاداري بالمعلومات المناسبه وفي الوقت الناسب حيث ان عمليـه التخطـيط لاتتم دون قاعدة معلوماتيه تستند عليها .وبعدها يتم اتخاذ القرار لمعالجة الازمة .

مما ذكر فان المزيج الالكتروني لاتخاذ القرار يساهم في بلورة مفردات معالجة الازمة وادارتها باسلوب علمي حديث ياخذ على عاتقه مفردات التكوين بالاطار الالكترونـي .

الفصل الثالث

الجانب العملي

أختبار فرضيات ألتأثير بين متغيرات الدراسة

خطوات ادارة الازمات / خصائص المعلومات	تقدير الموقف الازموي		تحليل الموقف الازموي		التخطيط العلمي		معالجة الموقف		اجمالي ادارة الازمات	
	R^2	F	R^2	F	R^2	F	R^2	F	R^2	F
الدقة	0.13	* 4.489	0.21	** 7.54	0.10	3.28	0.13	* 4.23	0.246	1.805
الوقت	0.23	** 8.72	0.027	0.788	0.009	0.24	0.050	1.46	0.105	3.28
الشمولية	0.06	2.06	0.13	* 4.35	0.35	* 15.25	0.038	1.105	0.017	0.48
الواقعية	0.199	* 6.93	0.458	** 25.64	0.163	* 5.45	0.079	2.40	0.055	1.640
اجمالي الخصائص المعلومات	0.183	* 6.25	0.203	* 7.133	0.114	3.59	0.116	3.68	0.35	** 15.25

تشير نتائج التحليل المشار اليها في الجدول رقم (١) والخاصة بالفرضية الرئيسية التي تنص علـى (هنـاك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في خطوات ادارة الازمات) ملاحظة الامور التالية :-

١- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) مقدار (٠,٣٥) والتي تشير الى ان (٣٥%) من التغيرات الحاصلة فـي ادارة الازمات سببها خصائص المعلومات , أما باقي التأثيرات فسببه عوامل اخرى لم يتطرق لها البحث .علما ان النسبة المشار اليها تعتبر دون المستوى المطلوب الا انها تمثل في النهاية الحـصيلة النهائيـة لتأثير خطوات ادارة الازمات الاربعة (تقدير الموقف الازموي , تحليل الموقـف , التخطـيط العلمـي ومعالجةالموقف) والتي يتباين مقدار التأثير من بعد لآخر .

٢- يلاحظ من نتائج الجدول اعلاه ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (١٥,٢٥) وبمستوى معنوية (٠,٠١) ممـا يشير تاى ان شكل العلاقة مقبولة والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمات .

وعليه فأن نتائج التحليل جاءت مطابقه للفرضية اللرئيسية والتي تؤكـد وجـود تـأثير معنـوي لخصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمات الا ان مقدار التأثير ضعيف في المنظمة المبحوثة حيث ان التعامل مع المفردات الالكترونية في التعامل مع متغيرات ادارة الازمات لم يصل الى المـستوى المطلـوب قياسا بالمنظمات المتقدمة.

الفرضية الفرعية الاولى

تشير نتائج التحليل المشار اليها في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تقدير الموقف الازموي) الى ما يلي :-

١- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,١٨٣) والتي تشير الى ان (١٨%) من التغيرات الحاصلة في تقدير الموقف الازموي سببها خصائص المعلومات ,اما باقي التأثير فسببه عوامل اخرى لم يتطرق اليها البحث . علما ان النسبة المشار اليها قليلة جدا دون المستوى المطلوب .

٢- من خلال الجدول اعلاه يتبين ان قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من جدول ANOVA بلغت (٦,٢٥) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) والتي تشير الى شكل العلاقة مقبول والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على تقدير الموقف الازموي .

وعليه فان تحليل النتائج قد توصلت الى صحة الفرضية الفرعية الاولى و التي تؤكد على وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على تقدير الموقف الازموي الا انها دون المستوى المطلوب.

الفرضية الفرعية الثانية

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تحليل تاموقف الازموي) الى مايلي :-

١- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٢٠) والتي تشير الى ان (٢٠%) من التغيرات الحاصلة في تحليل الموقف الازموي هي بتأثير خصائص المعلومات بالرغم من ان النسبة المشار اليها قليلة جدا .

٢- من خلال الجدول اعلاه تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من الجدول بلغت (٧,١٣٣) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) حيث تشير الى قبول العلاقة والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على تحليل الموقف الازموي .

ولذا فان تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية و التي تؤكد على وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على تحليل الموقف الازموي الا انه منخفض بعض الشيء.

الفرضية الفرعية الثالثة

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على(هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التخطيط العلمي) الى ما يلي:-

١- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.114) والتي تشير الى ان ١١% من التغيرات الحاصلة في التخطيط العلمي هي بتأثير خصائص المعلومات اما باقي التأثيرات فسببه عوامل اخرى لم يتتطرق لها البحث .

٢- تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من جدول ANOVA بلغت (٣,٥٩) والتي تؤكد عدم معنوية العلاقة مما يدل على عدم وجود تأثير لخصائص المعلومات على التخطيط العلمي. ولذلك فأن تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تؤكد على عدم وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على التخطيط العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على(هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات فيالتدخل لمعالجة الازمة) الى ما يلي:-

١- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.116) والتي تشير الى ان ١٢% من التغيرات الحاصلة في التدخل لمعالجة الازمة هي بتأثير خصائص المعلومات اما باقي التأثيرات نسبية عوامل اخرى لم يتتطرق لها البحث.

٢- تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من جدول ANOVA بلغت (٣,٦٨) والتي تؤكد عـدم معنويـة العلاقة مما يدل على عدم وجود تأثير لخصائص المعلومات على التدخل لمعالجة الازمة. ولـذلك فـأن تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعةوالتي تؤكد على عـدم وجـود تـأثير معنوي لخصائص المعلومات على التخل لمعالجة الازمة.

ألاستنتاجات النظرية

١-تعتبر الازمة ظاهرة ادارية غير مستقرة تصيب المنظمة وتؤدي الى ظهور نتائج غير محسوبة قد تهـدد وجود واستمرار المنظمة .

٢-قدرة متخذ القرار على ادارة الازمة من خلال استخدام ادوات عملية وادارية وتقانية حديثة مختلفة تجعـل من الازمة فرصة يستفاد منها او تهديد ضرورة معالجته .

٣-تعتبر ادارة الازمة المقياس الحقيقي لمعرفة قدرة المديرين على ادارة الظروف القائمة وهي فرصة لأثبات الذات ومراقبة الأحداث المحيطة بالمنظمة والعمل على الأطاحة بها.

٤-وفرة قاعدة البيانات انطلاقة لمتخذ القرار للتعامل مع الازمة والتخاص من الآثار التي تخلفها عن طريـق ترتيب ومعالجة مسببات الازمة وفق مراحلها .

٥-ان سرعة التطورات في العالم وتسارع المتغيرات اضحت الاهتمام الاول لمتخـذالقرار لايجـاد الحلـول السريعة لكافة الازمات عن طريق مواكبة الكترونيات العصر وتوفير المعلومات المناسبة بالوقت المناسب.

٦-ان المزيج الالكتروني لاتخاذ القرار يساهم في بلورة مفردات معالجة الازمة وادارتها باسلوب علمي .

ألأستنتاجات العملية

تشير نتائج التحليل وجود التأثير الا انه دون المستوى المطلـوب فـي المنظمـة المبحوثـة لخـصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمة وهذا يعود الى ان التعامل مع المفردات الالكترونية لاتخـاذ قـرارات لمعالجة الازمات لم يرتقي الى المستوى المطلوب قياسا بالمنظمات المتقدمة.

التوصيات

١-ضرورة تحملالكيان الاداري للموقف الازموي لمدة طويلة ومحاولة استعادة توازنه عن طاريق الاسـتعانة بالادوات العلمية المتاحة لديهم.

٢-خلق آلية تلقائية تقوم على الاستجابة السريعة والمرنة للاحداث والمفاجأت والاحاطة الكلية بكل الموقـف الازموي عن طريق الاعتماد على قاعدة بيانات المنظمة.

٣-ضرورة الاهتمام بكيفية استخدام والرجوع الى مفردات العملية الالكترونيـة للحـصول علـى المعلومـة المناسبة بالوقت المناسب لدعم ادارة الازمة والتقليل من مسبباتها والاحاطة بها.

٤-ضرورة الانتباه الى ان تعتمد المنظمات على توفير نظام معلوماتي ذو كفاءة عاليـة لتلبيـة احتيلجاتهـا وتعديل عملياتها وفقا للموقف الازموي وصولا الى قرار اداري لمعالجة الازمة .

٥-ضرورة ان تتمتع المنظمة بوجود الكترونيات اتخاذ القرار لتوفير المعلومات المناسـبة لغـرض معالجـة وادارة الازمات.

المصادر

١- الخضيري, محسن احمد ,١٩٩٥ "ادارة الازمات منهج اقتصادي اداري لحل الازمـات علـى مـستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية , القاهرة ,مكتبة مدبولي

٢- الصريفي ,محمد عبد الفتاح,٢٠٠٣ ،مفاهيم ادارية حديثة ،الاردن ،عمان ،دار العلميـة الدوليـة للنـشر والتوزيع .

٣- الغالبي ،طاهر محسن وادريس ،وائل محمد صـبحي ،٢٠٠٧ ،الادارة الاسـتراتيجية منظـور منهجـي متكامل، عمان ،دار وائل للنشر .

٤- غراب ،كامل السيد ،١٩٨٧ ،نموذج متكامل لاتخاذ القرارات الاستراتيجية ،مجلة الادارة العامة العدد ٥٦ ،الرياض المملكة العربية السعودية .

5-Hellriegel, D, & Slocum, y, "Management, contingency Approach", Philippines, 2nd eg., Addlesn-wesley publishing company (1978)